

ESCUELA DE INVIERNO 2022 PARA ANALISTAS, ASESORES Y OFICIALES DE CRÉDITOS Y NEGOCIOS MYPE

Actualización de los fundamentos para la gestión
de carteras Mype en un contexto de recuperación
luego de dos años de emergencia sanitaria

13 al 24 de junio de 2022

Programa organizado por:



Con el auspicio de:



I. Objetivo

El objetivo de la ESCUELA DE INVIERNO 2022 es:

Presentar las bases principales para una óptima gestión de carteras por parte de los Analistas, Asesores y Oficiales de Créditos y Negocios Mype, que en las instituciones de microfinanzas tienen la responsabilidad de asegurar, luego de poco más de dos años de emergencia sanitaria debido a la pandemia de la COVID-19, el crecimiento de las colocaciones y la salud de sus portafolios, desarrollando actividades inherentes a las etapas de prospección, originación, seguimiento y recuperación, que han incorporado diversos ajustes que se han correspondido a un nuevo contexto económico, dinámicas regionales, modelos de negocio, formatos y canales de ventas y distribución.

II. Justificación y contexto

Al igual que lo acontecido en otros sectores e industrias, a nivel local e internacional, el sistema de microfinanzas luego de los tiempos más difíciles de la crisis sanitaria y económica provocada por la COVID-19, se ha visto exigida a reconducir la gestión de sus actores, las instituciones microfinancieras, y en ese esfuerzo a incorporar modificaciones a sus procesos, prácticas y canales, tanto para la gestión del talento humano de sus áreas de créditos y negocios, como para la provisión de productos y servicios a sus clientes, actuales y potenciales, leales y aquellos que se alejaron de las instituciones debido al impacto adverso en su cadena de pagos y flujo de ingresos y gastos.

La ESCUELA DE INVIERNO 2022, en este contexto, con un enfoque propositivo, expone las experiencias recientes que en diversas instituciones de microfinanzas se han implementado para optimizar la labor del Analista, Asesor y Oficial de Créditos y Negocios Mype, así como propuestas que, sobre la base de una revisión de procesos y prácticas anteriores, los expositores, a su vez expertos en el sector, presentan para su debate y eventual consideración en el corto plazo.

La metodología a aplicar en este programa, altamente dinámica y con casuística basada en casos reales, incluye la aplicación de una prueba de salida, que incorpora los diversos temas abordados a lo largo de las 10 sesiones a desarrollar. Este resultado, combinado con el nivel de asistencia, generará una calificación final de cada participante, la que será alcanzada a los departamentos de recursos humanos o gerencia de la institución que los inscriba.

III. Temario y contenido

La ESCUELA DE INVIERNO 2022, en esta oportunidad denominada “Actualización de los fundamentos para la gestión de carteras Mype en un contexto de recuperación luego de dos años de emergencia sanitaria”, se compone de los temas siguientes:

ANÁLISIS DEL MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA MYPE – Expositor: Lic. Jorge Meza

1. Tendencias del mercado de microfinanzas y su influencia en la comercialización de productos financieros y servicios de desarrollo

2. Análisis del mercado para la comercialización

2.1 Clientes actuales. Características, aspiraciones y potencial para la oferta adicional de productos y servicios. Se discutirá la relevancia de analizar entre otras variables: ubicación, actividades generadoras de ingresos, vivienda, composición familiar, hábitos, sueños y metas, entre otros; a partir de información de bases de datos internas y/o del conocimiento del personal comercial.

2.2 Clientes potenciales. Se enfocará en la necesidad de conocer el entorno geográfico y de recursos, así como antecedentes y estructuras políticas, sociales y económicas actuales de nuevos ámbitos o segmentos de mercado a los que se desea ofertar productos y servicios; haciendo especial énfasis en los negocios, personas y familias.

2.3 La competencia. Resalta la necesidad de tomar en cuenta la presencia y nivel de relevancia de las entidades competidoras entre nuestros clientes actuales y potenciales, respondiendo a preguntas como: ¿Qué instituciones?, ¿Dónde se ubican?, ¿Qué productos y servicios ofrecen?, ¿Cuáles son sus estrategias de atención?, ¿Qué proporción de clientes compartimos?

3. Comercialización basada en el mercado

3.1 Con nuestros clientes. Toma como base la estrategia de comercialización de productos y servicios a clientes actuales, analizando factores claves para su éxito: la identificación de segmentos, perfiles y necesidades; propuesta de soluciones para

los clientes, ofertas masivas vs. ofertas personalizadas y la permanente innovación de la propuesta de valor.

3.2 A través de nuestros clientes. Se discutirán los elementos más relevantes de las estrategias de comercialización por referencias: el perfil del cliente “promotor”, viabilidad de la estrategia en la institución, preparación de clientes “promotores” y diseño de campañas.

3.3 A clientes potenciales. Considera el abordaje de aquellos elementos relevantes para la incursión exitosa en nuevos mercados: organización de la comercialización basada en herramientas de geolocalización, el primer contacto, presentación de la propuesta de valor, la motivación de la compra y el manejo de objeciones.

ACTUALIZACIÓN EN TECNOLOGÍA DE CRÉDITOS PARA LA MYPE – Expositora: **Lic. Teresita Barreto**

4. Análisis cualitativo del perfil del cliente y los riesgos asociados a su actividad: comportamiento familiar, estabilidad del negocio, habilidad empresarial, reputación, comportamiento de pago, mercados de compra y venta, competencia, etc.

5. Fundamentos básicos sobre los EEFF: cuentas principales y diferencias según tipo de negocio, interpretación de estas y metodología de levantamiento de información tradicional y actual (rompiendo paradigmas, implementando nuevas metodologías y tecnologías).

- Construcción de EEFF (Balance, PPGG y Flujo de Caja) según tipo de negocio: comercio, servicios, producción, agropecuario. Importancia de implementar análisis de sensibilidad, considerando posibles riesgos en el entorno nacional y regional.
- Elaboración de proyecciones considerando estacionalidad de los tipos de negocios
- Análisis e interpretación de Estados Financieros y ratios según tipo de negocio
- Determinación de la voluntad y capacidad de pago
- La argumentación de la propuesta ante el Comité de Créditos

- Análisis de casos de clientes fallidos considerando la dinámica del mercado (mirada antes, durante y después de la COVID-19. Cambios en el seguimiento de clientes y en las estrategias de gestión. Tratamiento.
- Casuística relevada en campo

6. Ejercicios prácticos y Comités de Crédito pedagógicos según tipo de negocio, incorporando todos los conceptos abordados previamente: Evaluación tradicional, cambios ante la Emergencia Sanitaria (crisis en la cadena de pagos, migración de giros de negocio, participación en programas de rescate financiero, etc.).

- Comercio
- Servicios
- Producción (manufactura y agropecuaria)

7. Lecciones aprendidas

TECNICAS DE NEGOCIACIÓN Y COBRANZAS A CLIENTES DEL SEGMENTO

MYPE – Expositor: Lic. Roger Arévalo

8. El estado actual de la salud de la cartera en las instituciones de microfinanzas (IMFs)

- Causas de la Morosidad y sus efectos en las IMFs
- Contexto Actual de la Morosidad en IMFs

9. Gestión de la cobranza y técnicas de aproximación al cliente Mype

- La Negociación como estrategia antes que la confrontación
- Técnicas de Negociación Aplicadas a las Cobranzas
- Manejo de Objeciones
- Cobranzas diferenciadas por Tipo de Deudor
- Desarrollo de Habilidades para la Negociación
- Enfoque de competencias hacia la Cobranza Efectiva
- La Gestión de Recuperaciones en la vía Administrativa /Etapas
- Cobranzas prohibidas
- Mejores prácticas y estrategias en la gestión de cobranzas y recuperaciones

IV. Expositores

Jorge Meza

Profesional con más de veinte años de experiencia desarrollando actividades de consultoría, investigación y gestión de proyectos en microfinanzas. Consultor Perú de Opportunity International. Subgerente y gerente de microfinanzas de COPEME (2001-2018); y analista principal y coordinador del área de Banca y Microfinanzas de Maximixe Consult (1996-2000). Desde el año 1997 ha asesorado el diseño de proyectos, constitución de IMFs, planificación estratégica, financiera y de negocios, apertura de nuevas agencias y diseño de productos; con base en la elaboración de estudios de oferta y demanda, evaluaciones económico-financieras y estudios de factibilidad. Ingeniero Economista por la Universidad Nacional de Ingeniería, egresado de la Maestría en Finanzas de la UPC y especialización en Microfinanzas (Boulder Institute of Microfinance) y Banca (Escuela Superior San Ignacio de Loyola).



Teresita Barreto

Líder y miembro de equipos de consultoría en Perú y diversos países de América Latina, especialista en el diseño, desarrollo e implantación de modelos de negocio para créditos de Micro, Pequeña y Mediana Empresa con base en riesgos, estrategias de negocios para IMF y en la regulación inherente. Además cuenta con amplia experiencia en Planificación Estratégica para entidades financieras y banca con interés en ingresar al segmento Pyme. Es especialista en elaboración de manuales de políticas y procedimientos de productos activos, pasivos y servicios para la micro, pequeña y mediana empresa. Capacitadora de COPEME en temas relacionados a finanzas, riesgos, control interno y tecnología crediticia en microfinanzas, fortaleciendo al personal de instituciones de microfinanzas.



Roger Arévalo

Economista por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con Maestría en Ciencias de la Gestión Económica Empresarial. Cuenta con cerca de 30 años de experiencia en gestión directa y asesoría a instituciones de microfinanzas, ejecutando y diseñando estrategias comerciales, penetración de mercados, mejora de procesos crediticios y fortalecimiento de acciones cobranza. Ha desarrollado su experiencia profesional en Cajas Municipales y Financieras, donde ha formado y capacitado equipos de trabajo con orientación a resultados y mejora de ratios de productividad y eficiencia. Es docente en programas de formación para reconocidas Universidades e Institutos, así como consultor y capacitador de COPEME en temas propios a la gestión de portafolios Mype.



V. Fechas, horarios, informes e inscripciones

La ESCUELA DE INVIERNO 2022, se llevará adelante del lunes 13 al viernes 17, y del lunes 20 al viernes 24, entre 7:00 pm y 9:00 pm (horario de Lima – Perú), a través de la plataforma Zoom.

Las instituciones interesadas, pueden solicitar informes y realizar sus inscripciones a través de Cristófer Pinto, al e-mail cpinto@copeme.org.pe